金正昆教授《国际商务礼仪》要点

掌握规范礼仪 创造融洽的人际关系
教养体现细节 细节展现素质
手机打到震动状态（做到的请示意我），勿走动，问题写纸条
用饱满的热情和最热烈的掌声欢迎。。。
基本理念：观念—思路—出路
规范：国际惯例，即是标准，标准不允许讨论
内行看门道，外行看热闹
女人看头，男人看腰
1、染发否 2、基本造型：重要场合庄重保守不能过分前卫，服务于人不能形象高人一等，忌超低空，梦幻装 3、长度不能长发过肩，蚊子咬一甩，小弟颠倒，使用不正当竞争。想象一个盘发女子，和你进房间，打下头发，你敢说没意思？
是否看过江泽民挂手机？腰间挂的数量和社会地位成反比
就高不就低
含蓄就是美：问你哪里人：报省就是小地方，不妨说省会；别说李老师说李教授，别问评上没！别说小有名气，不说大有至少说很有，想让人高
兴就给个痛快 干嘛除以二。
不到万不得已，不用比较级。除非男女谈恋爱，让对方有提高机会。
商务礼仪是商务人员交往的艺术。
谈生意当面关手机。否则没准我很寂寞。你看布什什么时候握手机？
有身份的人 口里不说你，心里想没教养！
你在台上讲话，台下手机响，你感觉怎样？
沟通很重要
金教授的三个方向：外交学、PR公共关系、传播学
都是废活，用心不专，电话都是可打通的
见人发名片是刚印名片的，多一事不如少一事。我是小人，爱琢磨话。
你还有名片？人和人不一样，象你这么大有名气的人根本不需名片
沟通技巧：自尊自爱
吃过饭没翻译为你好，领导时间没控制好，最后请外宾吃饭你很SEX，，应该笑一显见过世面，二是谁怕谁。但火柴妞说不定骂你讨厌，故翻译成“你好！” 沟通贯穿个性：阿拉伯说人东西好就是要：地毯，电视，手机。。老婆！
吃东西发出声音，是*的特征；吃面条，外国人中奸计
马斯洛：人际交往的原因：互有需求；怎么受人欢迎：了解交往对象需求并合法满足
不想不等于没这回事：毛伯伯说：没有无缘无故的爱，也没有无缘无故的恨。
对交往对象尊重：了解人，尊重人
维族送礼：羊、梨、绿帽子（伊斯兰教）
理论上夫妻无话不谈，实践中倒大霉
有些干了不说，有些说了不干：都知道就不叫外交了
不能回答：你很我好之前和别人好过没：女人极强排他性
性别有差异，相互了解有难度
麻痹对手：事非经过不知难，大是大非不可错
从小欺负我，不扒在我身上睡不着：适可而止
我只和她跳：22年还记得，时时给我打预防针
不能说别的女人漂亮：士可忍孰不可忍！
你说他妹妹漂亮，半年看不到他妹妹。

分房计划：妹妹想进来就进来，夏天穿长裤睡；“你舍得她走吗？”跟毛主席保证和老婆好了之后说：咱妹越来越漂亮了！
甩掉拖油瓶：有她在多可爱！话是人说的，两头讨好
黑格尔说存在即合理，合理即存在
男人喜欢的女人：善于示弱
社会分工：女人没房子，骂你笨
给男人批评的机会，给他干事的机会，给他证明自己强的机会
女人买些没用的便宜货，睡个懒觉，丢点东西，找不到车位，给他与蟑螂搏斗的机会能干的领导不提拔，因为你强大到别人无法发挥
缺乏沟通意向，有时有意犯傻在父母面前抽出下摆；要经常汇报工作：说次要可改进毛病说的不只是男女之事。
问问题：除非老师点你鼻子问否则都是想露一手，你得成全他：
举手，你答对了，说明他没深度，没意思，你把他晾一边；否则就是你把自己晾一边要面含微笑，做洗耳恭听状
双方通电话，放电话顺序：
说对方先挂的掐自己一下：实操困难：两个单位都这么规定，电信局要乐了
地位高的先挂，政府、经理、客户等
地位相同，主动打电话者挂
看对象讲规矩，到什么山上唱什么歌
上排座轿车哪位为上（一般阵亡）
社交场合：主人开车，副驾驶座（最不安全位）。太太在场，居其后排
公务接待：后排右座（方便）
贵宾位置：司机后面（最安全）
商务礼仪是商务人员的通行证
大陆“无酒不成席”。主人开瓶贵点的酒，我有数别人没数。当然不能说：“喝过没？！这么好的酒”于是咂咂嘴巴说：好酒就是好酒，但是太贵了。一口三百几，简直是喝金子！
但有人就是260，提醒他他还说“老金，你踢我干嘛？还非要服务生用中国特色的农民喝法整雪碧。要是平时加冰块，我也不会说什么，反正喝不死。反正傻、大傻、特傻。
不要有敌对情绪，不说是什么要说为什么！
梅奥理论：处理好人际关系是工作中第一能力
业务能力是立足之本，交际能力是可持续发展能力
不交际鄙视神就是兽，言下之意不是人。
科技是第一生产力是企业家政治家对国家人民的要求，DELL讲关系是第一生产力
关系包括：
1、政府关系PR
2、新闻界关系：我们看到的是经过筛选的信息，零晨四点才播负面消息还可以说是为了“第一时间“。 3、社区关心：拉拉老大**手，说说心里话。否则天天献血和守街道秩序。
4、伙伴关系：同行同事
5、内部关系：张哥李姐层次不高；上下有别，长幼有序。内求团结外求发展。
做人要爱惜、快乐、享受每一天。
北京女人73。6岁，男人71。2岁。
人生后几十年走下坡路，前二十年模糊状态，精华就在25--55，也就1万来天。
我也满腹委屈，和老婆孩子说他们不佩服我，和同事朋友说被点死穴，和父母说加重他们负担也解决不了问题凡说“不想活”的都不死。

常想一二，想的开人士十九不快，常想一二。生逢盛世，稳定和受人尊重的职业，好的家庭。
你觉得幸福就能传递出去。
不赞成离退休的住在一起：老张不在了，老王不在了，老刘也快了！
女人爱听的话
第一句“我爱你”前提是她也爱你。她爱你，你送石头，她说“那是他送的石头，他送的哦！”否则你把自己送给她，她也不要！
要大胆勇敢反复的告诉她，女人需要这种肯定和鼓励。
女人比男人会享受生活：要人陪陪逛街。乐趣不在买在逛。乐在折磨服务生
陪说话，内容不重要。你不陪，别人陪你就亏了！
女人死的早的都是没机会宣泄的。
丁客家族：女人不爱刷碗，是因为爱你才刷碗。你要推开厨房门，几米开外，用若有若无的声音说：看到你还象十五年前那么可爱。女人的头发上都长眼睛，这样非得给你刷一辈子。
第二句“你很漂亮”。女人要爱得微观。
女人好这口，弄弄鼻子眼睛头发，骗过保安。问你意见时，一律说好看。否则出门再换一个还是花你的钱。另外，老婆漂亮说明男人有实力。
你要在第一时间第一地点，大胆肯定，反复表扬！否则敌人发现就危险了！
远看头 近看脚 不远不近看中腰。
和不解风情的人相处：你围他转他问“转什么？”你甩头，他问你“是不是头疼？”你告诉他你换了个发型，他问你“多少钱？”（微观博士），你降价说80，他说在下面只要4元。
不懂特别的爱给特别的你，不能算经济帐要算感情帐。
内强素质，外强形象。
该讲不讲没教养，不该讲你讲装洋蒜，说不定骂你冒充儿子下一代！
让座在夫妻间不操练。
初次交往要体现水平，以后知道了就越随便越好！
不要当众整理服饰：松裤，领带，挽库，剔牙（有身份的都不做这些掏垃圾箱“动作
正规场合穿裙子最正式
1、不是不短，而是不能穿黑皮裙。职业服装，不是说你是不是真皮，不要不划一套拳。
2、不光腿：双包鞋把易磨的前后都包住。

3、可识别标志：三截腿。术语叫恶意分割。
不能在裙子下加健美裤，静脉曲张。
公众交往：个体代表整体
异性交往把握分寸：使用尊称保持距离，男人害怕被抬，下不来。你要叫我阿昆，那么谁怕谁，你骚扰我！
咖啡杯中勺子是没事找事的，不靠不立不放，应在侧。除非对方问：你看我这人怎样？装没听见，然后用勺子搅拌，化解汹涌来势，再扯其他。
不要一勺一勺吃，还带个兰花指。你看他傻，他还说味道好！
外国接礼物马上拆开看，中国“一出门就看，而且全家一起讨论，讨论多少钱”
男人穿西装高水准三要求：
1、三色原则：全身不要超过三个色系，尽量少，但别完全一样。否则我也成咖啡了。
2、三一定律：鞋子腰带公文包一个颜色。最好皮鞋黑色系带表庄重。
3、三大禁忌：穿尼龙袜的都是大陆表叔（会臭），不穿白袜子，鞋子袜子浑然一色最好看；穿夹克打领带是业余华侨基本装，等同外国的裤衩背心；袖子商标不拆代表未启封。盲流基本特征
下午
了解人 尊重人；看对象，讲规矩。
不仅要知道尊重人还要善于表达出来。
男人要整洁，脏西西就完了。长胡子不是我们长项，肯定赶不上马克思。好似胎毛，又如鼠须。刮干净它，你也不知俺长几根。
无异味（大蒜葱和后劲足的韭菜），无异物，头发，毛发，体毛（鼻毛）

女人典雅：吸引成熟男性
时尚装束：脚踩松高鞋，越厚越好，摇摇欲坠；身着吊带裙，超低空，不对称；小背囊，里面不一定要放东西；化乱妆。
看每朵花开看每个女孩。
服饰礼仪原则：
1、角色定位：符合身份。女人对女人严格，级别不一样则绝对严格。你不能比女上司更典雅。穿西装不要去和小贩讨价穿着太讲究招贼。 2、扬长避短：重在避短。脖子短的你天天倒立也出不来，只好露出胸部充脸。女性眼镜加耳环是金属套状。O型X型不穿短裤。哈尔冰 “牧羊女的长裙”。美是距离，含蓄是美，高叉裙。神秘感=魅力。想看看不到。露脐装三要求：1、有腰。S型不是H型。2、露出部分肤色均匀。3、肚脐圆润小巧。深不可测的是恐怖主义！
3、注意场合。许多人除了天气变和脏了不会换衣服。中国人穿西装排队逛街。（怕丢了）
工作：庄重保守；社交：时尚个性；休闲：舒适自然。
4、遵守成规：乡巴老乡巴婆：三角腿和白袜子
男士穿西装三大精品标志：
1、领带压槽：男人的酒窝。李总你这条领带不错（尼龙的抗不住），特别是你的这种打法，叫做“男人的酒窝”，江主席都是这种打法。 2、不要用领带夹：除非VIP（经常要挥手不方便掉出来放进去）和制服（标志，CIS企业可识别系统）否则只要不是自己吹，领带飘起来还是满酷的。
3、领带的大箭头在皮带的正上端。站起来西装都是扣好的。最后一个扣子不扣，把皮带头露出来。
白领着装职场六忌：
1、过分鲜艳：三色原则（越少越好）
2、过分杂乱
3、过分暴露：不露胸肩。一字领，不看更糟糕就意味着我们什么都看到了。
4、过分透视：大家是成年人应该知道效果，不要主动提供学习思考的机会。
5、过分短小：买童装
6、过分紧身：你没有权利对所有同事狂轰乱炸
男人看表，女人看包（男人一定要戴表，表示信用）
饰物三不准
1、影响工作：戒指
2、炫耀财力：N个戒指
3、性别魅力：胸针，耳环、脚链（强调那地方，不看，你不够意思）
有些人远看圣诞树，近看杂货铺。

戴首饰原则：
1、数量：以少为佳，漂亮女孩不戴。不多于三种，每种不多于三样。新娘例外可以蛮干。 2、同质同色：首选白金，再选白银，最后选不锈刚
3、习俗规矩：男戴观音女戴佛。讲究女人不带十字架（犹如白花）
戒指戴左手，不干活不丢不磨。中国人不讲究，哪个能戴戴哪。
食指：求爱，你知道我在等你吗？
中指：热恋（没对象不想谈），他比你先到！
无名指：已领取营业执照，已经婚过去
小指：宣布独身
四个全戴：想找找到昏过又想单身了，招贼（对香港朋友讲代表富有，他说难怪见过四个了）
化妆：淡妆上岗。自尊自爱对别人尊重。女人不化妆就象没洗脸（不要脸）
化的不好的效果：腮红：我们不认识，猴子认识；眼影：学盼盼不用过渡；香水：腋窝如蚊香，掩饰气味。（正确用法：女点耳垂，男点脉搏）化妆三原则：
1、自然：没有痕迹，别让人觉得你长的快。

2、美化：注意嘴彩甲彩和高领颜色搭配。不要把眉毛剃掉当妖怪，骗死专家。
3、避人：北京武术队女孩当众化妆，被踩在脚下的老外喊：你不讲职业道德！
没名片没有社会地位。（实在不行，说不好意思我发完了）
如何得到别人名片：1、交易法：先递名片然后问能否和你交换名片？
2、激将、谦恭：想以后向你讨教，不知如何联系？
3、平等法：下次来深圳找你玩，怎么联系你？
课堂休息：一小时欲望 一个半小时强烈 两小时不去不行；照顾女性，时间要久点；去吃饭，说“我有点事，离开一下！”千万别答：“需要帮助吗？”
同一单词，外国翻译为“稍息”，中国翻译为“撤退”。拿到名片要看，确认身份：响水不开，开水不响！“我知道你是董事还不知你是博士”（别人的反映：老子没白印！）介绍嘉宾看名片，“说多了没必要，说错了不可以！”
日本要看一分钟左右，新加坡要求默读（小声），要善于表达尊重
不可以对名片弹、玩、放着上，放裤里，放后裤袋
称呼：是一种关系，体现见识、位置和双边关系。最佳称谓有三种：
1、称行政职务：张局长省掉副字（除非他姓傅），正局长在时例外。
2、称学术头衔：教授、博士（别冒出个助教）
3、泛尊称：小姐（东北人里小妹），同志（最安全，在晚上打电话给女性用最好）不能够
1、称兄道弟
2、不恰当的替代：下一个、6号、6床
3、易误会的：师傅，爱人（香港指小蜜）
4、不恰当的简称：作协的去修几百美元的鞋，你就叫我小王吧，人大的
介绍
自我介绍要长话短说 废话少说 没话不说，不要讲“一个人他姓忘腰里别着两颗糖” 时间短，内容完整，先递名片：单位、部门、职务、头衔
为别人介绍：家中来客由女主人介绍；单位来客，专职人员（办公室主任、秘书）
市长来了，一把手介绍；先介绍主人
商品介绍：人无我有，人有我优，人优我新
卧谈会主题永远是异性：不谈女生，绝对不可能；唯一的可能是睡着了（放假了）
介绍环境要安静（零干扰）：不要在电梯和洗手间
交谈两问题：
1、说什么：欢迎再来（银行人员对缴罚款的人说欢迎光临），一路顺风（飞机下不来） 2、如何说：吃吧，你喂*啊？！
六不谈：
1、不非议国家政府和党（职业道德、大是大非）
2、不涉及行业和国家机密
3、不随便非议交往对象：不要问日本人：太子妃怀孕没
4、不背后说领导同事同行
5、不涉及格调不高的谈话
6、不讨论个人问题：收入、年龄、婚姻、健康（有些人穷问，不把你整死不甘心）、个人经历女人形象思维强每分钟120汉字40个连贯表情，男人每分钟70字5个不连贯表情，所以吵架男人最好就笑咪咪的看着女的：累死你！女人抽象逻辑思维，定位系统不行，只能直走（前后左右），东南西北对她简直是折磨。不要找女人问路。
来说是非者必是是非人，痛苦来自比较
在老丈人面前要少汇报点，省的做出巨大贡献

接电话要礼貌，就是别人打错了，也不要骂了别人 还告诉别人你是谁
接听电话要及时（铃响三声内），通话简短（三分钟原则）
座次排列，54课时变成两要点：内外有别 中外有别：中国左（当事人的左边）高，外国右尊，商务交往以国际礼仪（西方）为准面门为上、以右为上、居中为上、以远（离门）为上、前排（同在主席台）为上
客人走先，除非他不认识路，例外小姐穿裙上楼时。把墙留给客人，单行前进在前进方向左前方领路。
礼品赠送5M
1、送给谁：我保证你喜欢（图书馆找到出生日报纸复印件，我来世界世界是什么样子？）
2、送什么：西方人讨厌菊花
3、什么时间：见面之初
4、什么地点：公事在办公室，私事在家里
5、如何送：公事最好一把手送
宴请5M：费用、环境、会见、举止、菜单
用西餐紧跟模仿，大家错不叫错
不要用开放问题，不如问：你不吃什么？
客人土，吃洋；客人洋，吃土
招待外国人
外国人不吃动物内脏，不吃淡水鱼（怕扎），不吃头脚（恐怖主义，影响食欲
穆斯林：不吃动物血，酒。驴，狗肉
糖拌西红柿，炸春卷（中国派）、肉加膜（中国汉堡）、考白薯（甜点、中国布丁）
冷盘、汤、热菜、甜点、水果：让我一次爱个够
和别人搞好关系要善于向别人表示尊重。得罪人不是原则问题，可有人的最大原则就是恶心你！
布吉林3A原则：
1、ACCEPT：接受，不轻易说YES/NO，不说是非。不是原则问题，客人永远是对的。不要非和别人争白菜是2毛8不是3
毛。
2、APPRICIATE：尊重（欣赏）打人不打脸，揭人不揭短。欣赏对方记住对方，认不了学员名字就故意跳过最后问谁漏掉了。五星级酒店记住我的名字来送花，我想说自己不威风都不行！（儿子老婆崇拜的眼神） 3、ADMIRE：肯定对方就是肯定自己。夸人要实事求是，要适应对方.